

تحقيق الأمنيات

من خلال تخطيط الوقت

- 235 1 - 7 - التخطيط الناجح والمنهجي للوقت
- 241 2 - 7 - وحدة التخطيط الأصغر حجماً: «اليوم»
- 3 - 7 - التخطيط السنوي، ربع السنوي،
الشهري، الأسبوعي
- 249 4 - 7 - لا تكن دوماً ضحية الإلحاح العامل
والمتسرّع
- 258 5 - 7 - تجنّب لصوص الوقت التقليديين
- 262 6 - 7 - كيفية ممارسة أسلوب الرقص بلباقة
- 265 7 - 7 - نحو المزيد من القوة الذاتية
من خلال الرقابة الذاتية
- 268 8 - 7 - كسب المزيد من الوقت من خلال
قوائم الفحص
- 269 9 - 7 - تفويض المهام، ولكن بشكل صحيح!
- 270 10 - 7 - تجنّب التأجيل المستمر للواجبات والمهام
- 273 11 - 7 - ما الذي تريد تحسينه؟
- 274 12 - 7 - عش وقتك الحاضر واكسبه تماماً

obeikandi.com

7 - 1 - التخطيط الناجح والمنهجي للوقت

خطوات مبدئية هامة لبلوغ الهدف سبق أن عرضنا لها
في بداية الفصل الثالث:

الطريق هو
الهدف

- تحديد نقطة البدء.
- ثمة حاجة للمعلومات والمعرفة والقدرات. ولدى وجود ثمة نقص بالمعلومات ينبغي توفيرها أولاً.
- اكتشاف العوائق وإزاحتها.

عليك أن تفكر ما هي الخطوات (الأهداف الجزئية المرحلية) التي يمكن من خلالها بلوغ الهدف. عليك بعد ذلك وضع الأعمال والواجبات المتفرقة والضرورية لبلوغ الهدف في ترتيب زمني واضح.

عليك إجراء مقارنة بشكل يومي بين الفعلي والنظري، أي بين ما كان وما ينبغي أن يكون. عليك تصحيح الخطة

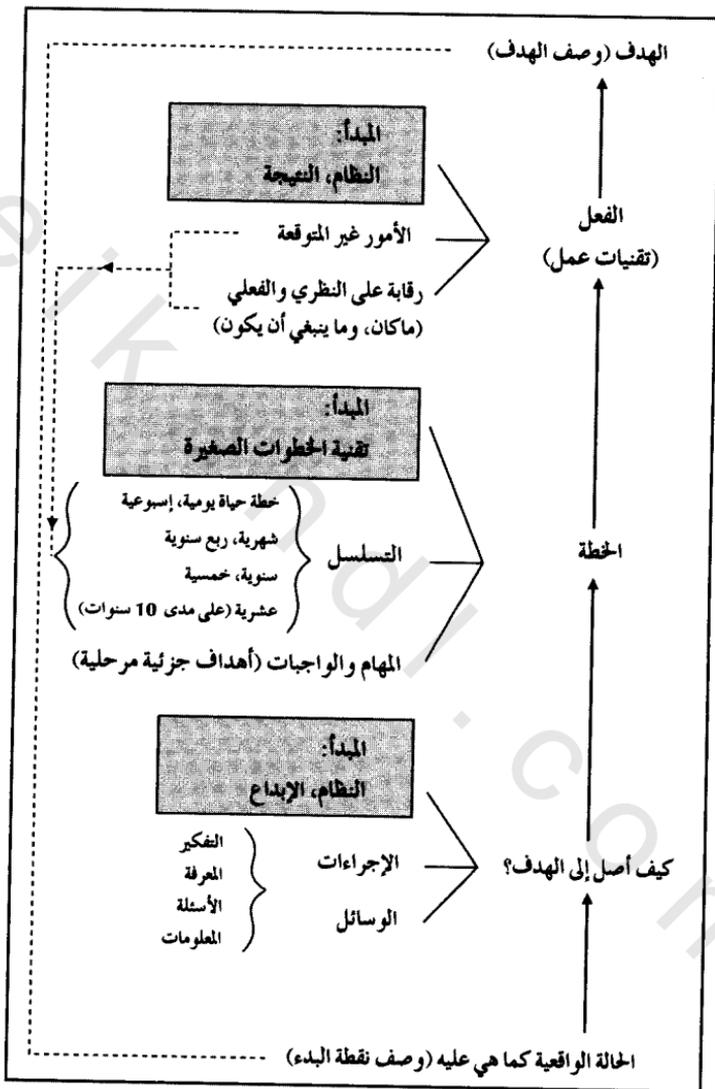
وتعديلها لدى ظهور أشياء طارئة وغير متوقَّعة .

إن الأشكال التالية سوف تساعدك في عملية تخطيطك للوقت .

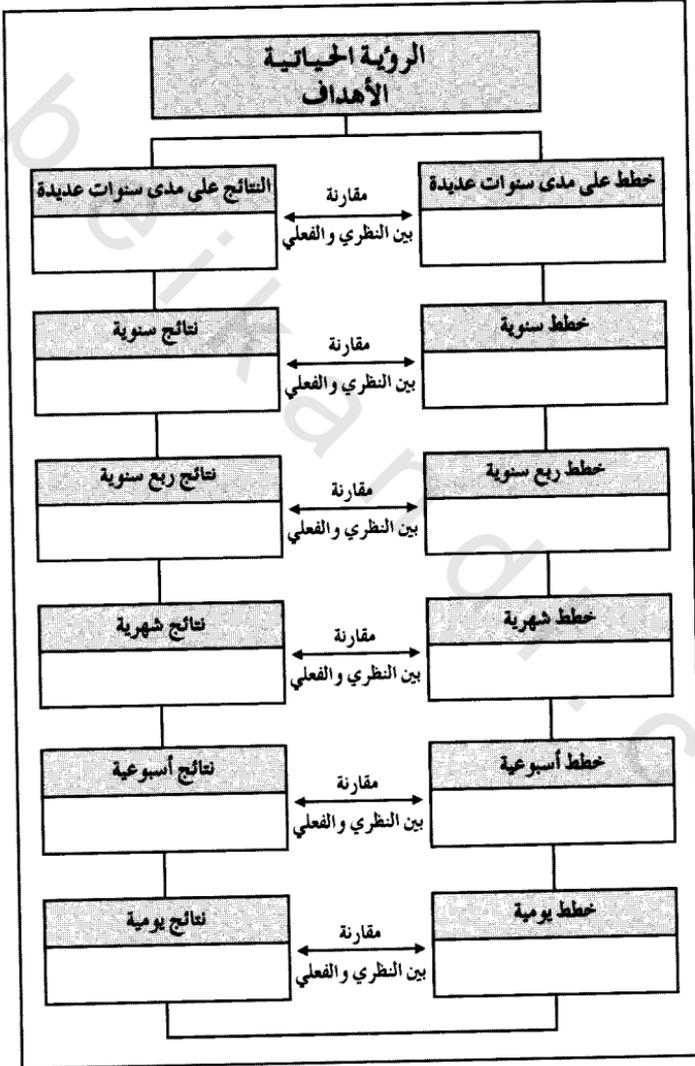
- الشكل (8) يعطيك فكرة على أي طريق يمكن لك الوصول إلى هدفك .
- الشكل (9) يعطيك بعض الملاحظات عن كيفية تحديد أهدافك في شكل خطط سنوية ويومية .
- الشكل (10) يوضِّح لك بمثال كيفية وضع برنامج عمل هادف بغية الوصول إلى الهدف

طريقة البدء
بالعمل
بهدف
تخطيط
النجاح

الشكل (8)
الطريق نحو الهدف



الشكل (9)
الرؤية الحياتية والتخطيط



الشكل (10)

برنامج عمل لبلوغ الهدف

| التاريخ: 8/29 | المواضيع من متى - إلى متى | الموعد: نهاية كانون الأول | الهدف: قائد أو رئيس مجموعات بيع | الهدف |
|-------------------|---|--|--|---|
| رابعة | 8/31 - 8/30 1/9 20 دقيقة | ماذا يجب أن أفعل؟ الإشتراك في الحلقة العلمية «كبرين الشخصية» تطوير برنامج شخصي التدريب اليومي | خطوات نحو الهدف | هدف الهيئة: قائد أو رئيس مجموعات محال البيع |
| يوماً | 9/9 - 9/7 | الإشتراك في الحلقة العلمية «علم النفس وتقنية معاداة البيع» | تحسين القدرة على الحادثة | أهداف داخلية: تحسين القدرات الخاصة وقوة الشخصية تحسين الأداء الشخصي |
| يوماً أسبوعياً | 10/10 - 9/10 ساعة واحدة 12/20 - 9/1 | التدريب على تقنية توجيه الأسئلة والإستماع بتركيز في كل الحادثات خمس زيارات إضافية أسبوعياً لكبار الزبائن لزيائن جديد | حجم المبيعات المخطط له من 9/1 حتى 12/20 250000 يورو | تقييم أفضل من قبل مديرك المسؤول |
| | | وضع خطة إضافية بعد التحدث مع مديرك المسؤول | التحدث مع مديرك المسؤول حول أدائك الشخصي | |

قائمة فحص: التخطيط الناجح للهدف والوقت

بالتخطيط
نكسب
الوقت

- ضع الهدف بشكل خطي .
- جزئ الهدف إلى أهداف جزئية مرحلية .
- ما الذي ينبغي عمله لبلوغ هذه الأهداف المرحلية .
- كم من الوقت يلزم لكل نشاط مرحلي من تلك النشاطات .
- ما هو الوقت المناسب لإنجاز كل من تلك الأنشطة .
- ما هو الوقت الاحتياطي الواجب تخطيطه مسبقاً للأمر غير المتوقع .
- متى تتم الرقابة الذاتية على ما قد تم إنجازه من أعمال .

انتبه: بالتخطيط تحضر لإنجاز مهامك . غير أن الديناميكية في يومنا هذا، فضلاً عن الأمور غير المتوقعة، التي لا يمكن استبصارها على نحو مسبق، من شأنها أن لا تسمح بدقة متناهية مئة في المئة لعملية التخطيط . حتى ولو كان تخطيطك جيداً فسوف تجد نفسك من حين لآخر ضمن مواقف حرجة وفجائية، والتي تظهر لتحتل فجأة أولوية غير متوقعة في سلم أعمالك، بحيث ستجد نفسك مضطراً حتماً لمعالجتها على الفور . ولذلك فمن الضروري بمكان احتساب زمن احتياطي للأشياء غير المتوقعة وذلك لدى أية مبادرة لوضع خطة عمل واقعية .

أي نمط من
الأنماط
الزمنية هو
أنت؟

إن نوعية علاقتك بعملية التخطيط أساساً يحددها من الأساس النمط الزمني الذي ينطبق على شخصيتك. إن الشخص الميال للمثالية، والمسمى بلغة العلم «المقاد قسرياً» من شأنه أن يحسب الكثير من الوقت لإنجاز الأعمال التي تتضمنها عملية التخطيط التي يدرسها. إنه شخص يريد أن يتم كل شيء بدقة متناهية قدر الإمكان. على العكس تماماً نجد الشخص المندفع والحماسي. إنك تراه بالكاد يضع مجرد خطة عمل لإنجاز مهامه.

من
الضروري
السيطرة
على عملية
التخطيط
اليومي

7 - 2 - وحدة التخطيط الأصغر حجماً: اليوم

تشكل الخطة اليومية الوحدة الأصغر في عملية التخطيط. ينبغي - بادئ ذي بدء - تعلّم كيفية التخطيط اليومي، وإلا فلن تستطيع فيما بعد التخطيط على مستوى الشهر، وعلى مستوى السنة. إبدأ عملية التخطيط اليومي كما يلي:

ضع خطتك خطياً

دوّن سائر المهام والمواعيد في دفتر الخطط الزمنية خاصتك.

قدّر المسافات الزمنية التي تستغرقها سائر النشاطات

إنك لن تستطيع تقدير الأزمنة بتلك الدقة التي ترجوها.

أيضاً عدم تقدير مدى ما تستغرقه الأعمال من وقت يؤدي إلى العمل بدون أي تركيز.

لا تخطط يومك بأكمله (50 : 50)

اترك أزمناً احتياطية للأشياء غير المتوقعة. النسبة المثوية لذلك تقع في حدود 50٪ - 60٪ تقريباً.

إجمع الأعمال المتشابهة مع بعضها البعض في وقت واحد

فعلى سبيل المثال، يكسب المرء المزيد من الوقت بدمجه الأعمال الخاصة بالبريد وتلك الخاصة بالمكالمات الهاتفية في بوتقة زمنية واحدة.

ضع لنفسك «الخطة اليومية المعتادة»

يُنصح بوضع «نموذج خطة» لليوم الواحد، أو ما نسميه «الخطة اليومية المعتادة». هذه الخطة تتعلق طبعاً بمجال العمل المعني. وتسهم «الخطة اليومية المعتادة» في عدم التفصيل الخطي المستفيض للمهام المتفرقة. كذلك تخدم هذه الخطة كدعامة للتوجه باستمرار نحو سائر التصورات التي تخدم الهدف. ويوضح الشكل (11) مثلاً نموذجياً مبسطاً للخطة اليومية المعتادة.

ضع أولويات عمل

ضع ترتيباً
متسلسلاً
لأولويات
مهامك

طالما أن المهام لا يمكن إنجازها في وقت واحد، فإنه ينبغي وضع ترتيب زمني لأولويات تلك المهام. ويرمز الرمز (أ) للأولوية العليا القصوى، فيما يرمز (ب) للأولوية المتوسطة الأهمية ويرمز الرمز (ج) للأولوية الدنيا. اسأل نفسك باستمرار: «ما هو المهم فعلاً؟»، «ما هي التبعات التي تترتب على عدم إنجاز عمل معيّن، أو تأجيله؟».

أجر عملية رؤية خلفية لما مضى من نهارك

أجر عملية رقابة ذاتية. قارن بين النظري والفعلي. هل تحقّق الهدف؟ هل أسهم يومك هذا في تقريب المسافة بينك وبين أهدافك التي تسعى إليها؟ ما الذي كان بالإمكان الاستغناء عنه اليوم؟ ما الذي تريد فعله في المستقبل على نحو أفضل، أو بشكل آخر؟ خطّط لليوم التالي في نهاية كل يوم عمل.

قبل وضع خطة العمل اليومية المتعلقة بيوم الغد، فإنه ينبغي بالضرورة إجراء عملية تخطيط يومي مسبق (انظر الشكل (12)).

التخطيط
اليومي مهم

- ما هي المهام اليومية التي تمّ أخذها بعين الاعتبار؟ وتندرج تحت تلك الأعمال التي لم يتم إنجازها بعد في يومك الحاضر.

- ما هي المهام المستقاة من الخطة الأسبوعية، والتي يجب أخذها بعين الاعتبار؟
- ما هي المهام الروتينية التي يجب إنجازها؟
- كم تحتاج المهام الواجب إنجازها من الوقت؟
- هل ينبغي تأجيل المواعيد؟

ونجد في الشكل (12) مثلاً يوضح عملية التخطيط

اليومي المسبق. وكما هو واضح في هذا الشكل، يتم التمييز بين كل من المهام (ل)، (خ)، و(ر) وتفسير هذه الرموز كما يلي:

ينبغي التمييز بين كل من المهام الإلزامية والاختيارية والروتينية

- (ل): المهام الإلزامية.
- (خ): المهام الاختيارية.
- (ر): المهام الروتينية.

وهنا يتم تخصيص حوالي (60%) من الزمن لصالح المهام الإلزامية (ل).

وبذلك يتبلور المسار اليومي وتتحدد تفاصيله في مفكرة اليوم. انتبه في هذا الصدد للمواعيد الثابتة المدونة، وعلى عملية بلورة الخطة اليومية المعتادة (انظر الشكل (13)).

ويتعلق الأمر في الأمثلة الموضحة في الأشكال (11)، (12) و(13) بخطط عمل وذلك في ظل ظروف عمل

مختلفة. فلا ينبغي إذن تصوّر وجود أية علاقة بين تلك الخطط، أو تصوّر إمكان اشتقاقها من بعضها البعض.

الشكل 11

| نوع العمل أو النشاط | الفترة الزمنية |
|---------------------------------------|----------------|
| معلومات سريعة، مراجعات، إجراءات فورية | 8,00 - 9,00 |
| العمل وفقاً للخطة اليومية | 9,00 - 11,30 |
| مكالمات هاتفية، مراجعات | 11,30 - 12,00 |
| إعداد تقارير، مكالمات هاتفية، مراجعات | 13,00 - 14,30 |
| العمل وفقاً للخطة اليومية | 14,30 - 16,30 |
| بريد اليوم التالي، تخطيط اليوم التالي | 16,30 - 17,00 |

الشكل (23) مثال عن الخطة اليومية المعتادة

| المهام والواجبات | الأولويات | الوقت المقدر لعملية الإنجاز (بالساعات) |
|-------------------|-----------|--|
| دراسة العرض | (ل) | (2) |
| دراسة تقديم العرض | (ل) | (1) |
| قراءة التقرير | (خ) | (2) |
| مهام روتينية | (ل) | (2) |
| أمور غير متوقّعة | (ر) | (1) |
| | | 8 ساعات |

الشكل (13)
(نموذج الخطة اليومية).

| الجمعة 11 شباط | | | |
|----------------|----------------------------------|--------------------|----|
| OK | | OK | |
| | مكالمات هاتفية | | 00 |
| | طلبية السيد (س) | | 30 |
| | حلقة البحث العلمية للسيدة (ع) | تقديم العرض | 00 |
| | | | 30 |
| | | | 00 |
| | | | 30 |
| | | لقاء | 00 |
| | | | 30 |
| | رسائل | مكالمات | 00 |
| | الشكوى التي تقدمت بها الشركة (أ) | بريد | 30 |
| | عرض إلى الشركة (ب) | | 00 |
| | | | 30 |
| | | محادثة مع العاملين | 00 |
| | | | 30 |
| | | عرض إلى الشركة (ب) | 00 |
| | | | 30 |
| | | | 00 |
| | | | 30 |
| | الزمن | المهام | 00 |
| | | | 30 |
| | ساعتان | تطوير عملية | 00 |
| | | تقديم العرض | 30 |
| | | للشركة (أ) | 00 |
| | | تخطيط الأسبوع | 30 |
| | ساعة واحدة | محادثة مع | 00 |
| | | العاملين | 30 |
| | ساعة واحدة | عرض إلى | 00 |
| | | الشركة (ب) | 30 |
| | | الذهاب للسباحة | 00 |
| | | برفقة العائلة | 30 |
| | | | 00 |
| | | | 30 |
| | | | 00 |
| | | | 30 |
| | | | 00 |
| | | | 30 |

احذروا! أخطاء التعامل مع الوقت

لا تمنح
«لصوص»
الوقت
التقليديين
أية فرصة

سوف تحسن التعامل مع الوقت تماماً، وذلك فقط حينما تتجنب الأخطاء التقليدية التالية في التعامل مع الوقت:

- أن تريد فعل كل شيء، على الفور ودفعة واحدة حينما تحاول ذلك، لن تحصل على أية نتيجة تُذكر في النهاية.
 - عدم وضع أية أهداف عندما لا تضع أية خطط يومية أو أسبوعية فسوف تكون ضحية عجلتك.
 - طاولة عمل ممتلئة بتراكمات الأكوام الورقية من كل حذب وصوب، فضلاً عن تنظيم غير جيد للحفاظ والأرشفة
- توجد هنا خسارة حتمية في الوقت لما يقارب الساعتين يومياً.
- أن تريد معرفة كل شيء من يريد معرفة واستقصاء جميع صغائر الأمور، فسرعان لن يكون بمقدوره رؤية الأمر المهم الواجب التركيز عليه.

- الاجتماعات الطويلة
- هنا غالباً يخرج المرء من «العصا إلى العكاز».
- المشاكل الهامة لم يتم حلّها والانتهاه منها بعد.
- الانشغال باللهو
- من يشرع في ذلك لن يصل لأية نتائج تُذكر في يومه .
- الزوار غير المُعلن عنهم مسبقاً (غير المتوقعين)
- تستطيع أن تتجنّب ذلك، حينما لا تسمح بدخول أيّ كان إليك في أي وقت كان .
- عدم المقدرة على قول كلمة «لا»
- عندما تريد تنفيذ كل ما يطلبه الآخرون منك وفي كل وقت، فسوف لن تصل لتنفيذ وتحقيق ما وضعته لنفسك في وقته المحدّد .
- العجلة وقلة الصبر
- من كانت لديه هاتان الخصلتان، فهو بلا شك شخص يميل إلى الفعل المتسرّع الذي لا يسبقه تفكير كافٍ .
- تأجيل الأشياء والأمور غير المرغوبة
- كلما أجملت ذلك، كلما استغرقت هذه الأمور والأشياء غير المرغوبة مدداً زمنية أطول وأطول، ريثما يتم الانتهاه منها .

- قلة التركيز
لن يحظى بالنجاح، من ينقصه الوعي التام لمفهوم الهدف ومن تنقصه كذلك القدرة على التركيز.
- عدم تنظيم الذات
فقط حينما تقلع عن العادات التي من شأنها الإضرار بك، سوف تستفيد من الوقت تماماً.
- عدم تفويض المهام للآخرين بما فيه الكفاية
من لديه موظفون وعمال، وتنقصه المقدرة على تفويض المهام إليهم، فإن سبب ذلك يكمن إما في خوفه من عدم كفاءتهم، أو في خوفه من تقاعسهم «الحذق».

7 - 3 - التخطيط السنوي، ربع السنوي، الشهري، الأسبوعي

سبق أن سلطنا الضوء في الفصل الأول على نمط التخطيط طويل الأجل، والهادف إلى اكتشاف الرؤية الحياتية الخاصة. ومن خلال ملاحظاتك التي دوّنتها في سياق الفقرة 1 - 8، يتم استنتاج خطتك السنوية.

غير أنه من الضروري لتلك الخطة السنوية، أن تكون سائر المجالات الحياتية التي تتضمنها تلك الخطة في توازن فيما بينها. ضمّن خطتك السنوية إذن أهدافاً من سائر

سائر
مجالات
الحياة ينبغي
أن تكون
متوازنة فيما
بينها

مجالات الحياة، هذه الأهداف يجب أن تكون واضحة ومحددة بدقة وواقعية وقابلة للتحقيق في أزمدة محددة، فضلاً عن وجوب كونها إيجابية في جوهرها.

قائمة فحص: تحديد الهدف على مدى عام

- ما الذي تريد فعله لصحتك ولغذائك؟
- أية نجاحات مهنية تود فعلاً إحرازها؟
- ما الذي تريد فعله تجاه عائلتك وأصدقائك وسائر علاقاتك الأخرى؟
- ما هي أهدافك المالية التي تطمح إليها؟
- ما الذي تريد فعله لتحقيق أدوارك في الحياة، التي وضعتها لنفسك؟
- أي نوع من الإجازات تخطط له؟
- ما الذي تريد فعله لأجل التطوير والإرتقاء الذاتيين.

إن ورقة العمل التالية بعنوان: «تخطيط الهدف على مدى عام» سوف تساعدك في تحديد أهدافك.

الشكل (14)

تحديد الأهداف للعام

تحديد
الهدف لسنة
كاملة

الصحة، الغذاء

النجاح المهني

العائلة، الأصدقاء، العلاقات

الأهداف المالية

الأدوار الحياتية

الإجازات

| تحديد الأهداف للعام |
|-------------------------------|
| استمرار التطور الذاتي |
| |
| |
| مغزى الحياة |
| |
| |

ينبغي أن يتم التخطيط السنوي في نهاية العام، وكحد أقصى مع بدء العام الجديد. هنا ينبغي أن تكون سائر المهام والأعمال الواجب إنجازها خلال العام واضحة تماماً. ينبغي كذلك معرفة المواعيد والأزمنة المحددة لإنجاز الأعمال. ويمكن الإشارة ببساطة الأوقات المحجوزة ضمن الخطة، بما فيها أوقات الإجازات.

فصل
المواعيد
الثابتة عن
المواعيد
غير الثابتة

حاول معرفة إجمالي الزمن المقدر الذي تستغرقه المهام المختلفة، وبتبيين من ذلك غالباً أن الجزء الأكبر من العام قد تم التخطيط له.

ملاحظة: ينبغي أخذ الأعمال الروتينية والاجتماعات في الاعتبار بشكل مسبق. إن نصف إلى ثلث الوقت

المخصّص لأيام عمل جديدة يكون غالباً قابلاً لإعادة تنظيمه بشكل جيد. هنا ينبغي وضع أولويات بشكل واضح.

الخطة ربع السنوية

تدوين
النتائج التي
تم الوصول
إليها على
مدى ربع
العام

يُنصح هنا بشدّة إجراء عمليّات تخطيط ربع سنوية. ويتم هنا في نهاية ربع العام إجراء عملية رقابة مرحلية، وتدوين ما تم الوصول إليه من نتائج على مدى ربع العام. ويتم بعد ذلك، إذا اقتضى الأمر، إدخال التعديلات والتغييرات اللازمة، ومن ثم وضع أولويات جديدة.

وفي حال وجود نوايا عمل كبيرة في الذهن والرغبة في تنفيذها على أرض الواقع، فينبغي هنا حجز وتخصيص كتل زمنية ضمن الخطة السنوية أو ربع السنوية لهذا الغرض. ويفيد التخطيط ربع السنوي في جعل المهام أكثر شفافية ووضوحاً، وفي اكتشاف الإمكانيات المناسبة للتصرّف إزاء تلك المهام في الوقت المناسب.

الخطة الشهرية

تتضمّن
مهاماً
تفصيلية أكثر

يتم اشتقاق الخطة الشهرية من الخطة ربع السنوية والخطة السنوية، وذلك في ظل أخذ النشاطات الواردة

الجديدة بعين الاعتبار. وتتضمن الخطة الشهرية مهاماً تفصيلية بشكل أكبر. ولذلك فمن الضروري هنا الرجوع للشهر السابق بغية إجراء ما يلزم من تغييرات هامة. ولذلك ينبغي في نهاية كل شهر تحديد المهام القادمة، وتقدير الزمن اللازم لإنجازها وصياغة جدول الأعمال الخاص بالشهر القادم.

الخطة الأسبوعية

تقتضي ضرورة عملك المهني، مزاولتك لعملك في مكان عملك لما لا يقل عن ثماني ساعات يومياً. وتسعى هناك لبلوغ ما تطمح إليه من أهداف على الصعيد المهني. . بالطبع، فإن الإنشغال بجميع الأهداف في يوم واحد، والتي من شأنها أن تشبع حاجاتنا النفسية والاجتماعية والروحية وسائر الحاجات الأخرى، ليس ممكناً ولا بحال من الأحوال.

توجيه
التخطيط
الأسبوعي
وفقاً للرؤية
الحياتية
الخاصة

ويبدو ذلك من الناحية النظرية ممكناً فعلاً. فحينما تعمل يومياً لكل هدف من الأهداف عشر إلى خمس عشر دقيقة، فلن تحصد في النهاية أي نجاح يُذكر.

نصيحة للنجاح

- فقط من خلال التخطيط الأسبوعي يمكننا السعي لبلوغ أهدافنا التي تركز على حاجتنا المتعددة، وتحقيق التوازن بين الأهداف.
- يسهم التخطيط الأسبوعي في وضع المرء على المسار الصحيح الذي حدده استناداً على رؤيته الحياتية التي وضعها لنفسه. وبذلك فلن يكون المرء ضحية العجلة والإلحاح الشديدين، وإنما سيتذكر دوماً ومن جديد التركيز على المهم فعلاً.

ويقوم بعض الناس بإعداد عملية التخطيط الأسبوعي في يوم الجمعة، وقبل مغادرتهم لمكان العمل، فيما يفضل البعض الآخر إجراء ذلك في المنزل، حيث يسود الهدوء، والبعض الآخر من الناس يفضل إعداد هذا التخطيط يوم السبت أو في الصباح الباكر من يوم الإثنين.

وبوضّح الشكل (15) ورقة عمل تتضمن الأهداف الأسبوعية.

ويتم في هذه الاستمارة تدوين الأهداف الأسبوعية، وسائر النشاطات الأخرى. ويتم هنا تدوين تلك الأهداف فقط، المستمدة من جوهر الرغبات، أي ليس فقط النشاطات المهنية. ويمكن، على سبيل المثال وضع

تحديد
الأهداف
الأسبوعية

الأهداف التالية:

- على الصعيد المهني
 - استراتيجيات كسب زئابن جُدد.
 - التحدّث مع الإدارة.
 - قراءة مراجع متخصصة.
- على صعيد الرياضة
 - ممارسة رياضة الجري.
 - السباحة مع العائلة.
- على صعيد العلاقات الاجتماعية
 - التحدّث مع الزملاء في العمل.
- العلاقات العائلية
 - التحدّث مع الأولاد.
 - السباحة مع العائلة.
 - الذهاب في نزهة.
- على صعيد الأصدقاء
 - زيارات للأصدقاء.
- على صعيد الإجازات، والنشاطات الأخرى
 - تخطيط الإجازة.

- على صعيد الاختبارات الأخرى، (مثل عالم الحكمة، ومعنى الحياة... إلخ)
- قراءة الكتب المختلفة - ممارسة التأمل.

الشكل (15) أهداف الأسبوع

لمحة عن
عملية
التخطيط
الأسبوعي

| الأهداف الخاصة بالأسبوع..... | |
|------------------------------|----------|
| الهدف (1): | النشاطات |
| | |
| | |
| الهدف (2): | النشاطات |
| | |
| | |
| الهدف (3): | النشاطات |
| | |
| | |
| الهدف (4): | النشاطات |
| | |
| | |

وفي النهاية يمكن تدوين أهداف الأسبوع الموجودة في الشكل (15) في الخطة الأسبوعية الموجودة في الشكل (16) وذلك في الأوقات اليومية المخصصة لها.

7 - 4 - لا تكن دوماً ضحية الإلحاح العاجل والمتسرع

معظم الناس خاضعون في تصرفاتهم لما يمليه عليهم إلحاحهم العاجل والمتسرع. ويؤدي ذلك غالباً إلى بقاء الأمور الهامة معلقة إلى حد كبير.

غالباً ما
يظل النجاح
المرجو
معلقاً

ليسوا بالقلائل في عالمنا اليوم، من انغرست الطبيعة الملحة المتسرفة في أعماقهم غرساً بات يصعب نزعه. غير أن هذا النوع من الإلحاح المتسرع من شأنه أن يكون لدى المرء شعوراً «مزيفاً» من حسن الأداء والإنجاز. وكثيراً ما يظل النجاح المرجو في حالات كهذه «معلقاً حتى إشعار آخر».

إن حظ انتهاء المرء إلى ضحية لهذا النوع من الإلحاح المتسرع يبقى كبيراً جداً. وتسهم في ذلك الحقائق الدامغة اليومية التالية:

- حينما يريد أحدهم تحديد موعد ما معك، فهو يريد ذلك «فوراً».

الشكل (16)

الخطة الأسبوعية (بأهداف منبثقة من الأدوار المختلفة في الحياة)

| الأحد | السبت | الجمعة | الخميس | الأربعاء | الغلاء | الإثنين | |
|------------------------|-----------------------|------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|----|
| | | | | | | | 7 |
| | | | | | | | 8 |
| عائلات مع الأرواد | ممارسة رياضة الجري | الصحف مع الإدارة | إستراتيجيات كسب زيايل جديد | إستراتيجيات كسب زيايل جديد | | إستراتيجيات كسب زيايل جديد | 9 |
| | | | | | | | 10 |
| قراءات في رياضة التسلل | قراءة الكتب المتخصصة | | | | | | 11 |
| ممارسة رياضة الجري | | | | | الصحف مع الزعلاء في مكان العمل | | 12 |
| | | | | | | | 13 |
| | | | | | | | 14 |
| | هدف التزعم مع العائلة | | | | | | 15 |
| | | | | | | | 16 |
| | | | | | | | 17 |
| | | الحفلة الأسبوعية | تخطيط الإدارة | | ممارسة رياضة الجري | | 18 |
| | | زيارات للأصدقاء | | السياحة مع العائلة | | | 19 |
| | | | | | | | 20 |
| | | | | | | | 21 |
| | | | | | | | 22 |

- وحينما يكون لدى أحدهم استفسار ما، فهو يود بكل جوارحه معالجته على الفور.

إن هذا الإلحاح الداخلي السلبي يجب مواجهته بسلاح ما، وذلك لكي لا يصبح المرء فريسة له، كثيرون هم من يطورون فعلاً خطئاً ورؤىً حياتية. غير أن كل ذلك يقع في نهاية المطاف فريسةً لذلك الإلحاح العاجل المتسرّع، وهذا ما ينبغي الحؤول دون حدوثه.

ركّز قواك
وطاقتك
على
أهدافك

ملاحظة هامة: المطلوب منك تركيز قواك وطاقاتك على أهدافك - ويوضح الشكل (17) مصفوفة لإدارة الوقت مشيرة للاهتمام. وجه سائر نشاطاتك بحيث تتطابق على الأغلب والمربعين (I) و(II)

| غير عاجل وغير ملتح | عاجل وملتح | |
|--|--|------------|
| II عمليات تخطيط راحة واستجمام تغيير على مستوى العقل الواعي اكتشاف الفرص | I مشاكل ملحة فعلية مشاريع هامة بمواعيد | هام |
| IV نشاطات غير هامة | III نشاطات غير هامة وغير ملحة | غير هام |

الشكل (17) مصفوفة إدارة الوقت

الاشتغال
بالقضايا
الهامة

لبلوغ الهدف، ينبغي الاشتغال بالقضايا الملحة على نحو أقل، وبالقضايا الهامة على نحو أكثر. ويتطلب التركيز على القضايا المهمة ما يلي:

- توجيه الطاقات نحو الهدف.
- التفكير باستمرار بمدى فعالية المهام والأعمال.
- التوجه باستمرار انطلاقاً من الرؤية الذاتية الحياتية التي رسمتها لنفسك.
- إدخال الموازنة الناتجة بين الأهداف ضمن الخطة الأسبوعية.
- الشعور بالفرح.

ملاحظة هامة: من ناحية أخرى، فإن المسير كليا من وطأة إلحاحه العاجل والمتسرع، فهو، بلا شك، واقع باستمرار تحت ضغط الوقت والمواعيد. إنه لا يفكر سوى في كيفية التصرف والعمل بأقصى ما يمكن من سرعة وعجلة. توجهه الوحيد هو حدثه اليومي. إن شخصاً كهذا ليس هو الذي يوجه نفسه ويقودها، وإنما توجهه القوى الخارجية المرتبطة بأنية الحدث الحاضر. إنه في حركة دؤوبة عموماً، وواقع دوماً تحت ضغط الإجهاد والإحباط.

ما الذي ينبغي فعله لمواجهة ما يمليه ضغط الإلحاح المتسرع؟

بإمكانك تحقيق عملية تركيز طاقاتك على المهم من أعمالك، وذلك من خلال حجز أوقات ومواعيد ترتبط مباشرة بأولويات عملك .

ولأنه ليس من شأن وقتك عموماً أن يعيد نفسه، فإنه عليك بالضرورة حذف سائر نشاطاتك وأعمالك المتوضّعة في المربع IV من مصفوفة إدارة الوقت السابق شرحها، أو التقليل من تلك الأعمال والنشاطات غير الهامة إلى أدنى حد ممكن .

نصيحة للنجاح

يتطلب التركيز على المهم من الأعمال حذف النشاطات غير الهامة من جدول الأعمال وتفويض القيام بها لمن هي من مهامه وواجباته، وأيضاً ممارسة أسلوب الرفض حيث يقتضي الأمر ذلك .

قل كلمة
«لا» بين
الحين
والآخر

7 - 5 - تجنب لصوص الوقت التقليديين

لا يخلو الأمر أبداً من المقاطعة والإزعاج، وذلك أثناء قيامك بمهامك وواجباتك . أية مقاطعة تكلف وقتاً .

أية مقاطعة
للعمل
تكلف وقتاً

وحيثما ينحرف انتباهك عن عملك لوقت قصير، فإنك تحتاج زمناً إضافياً للعودة للنقطة نفسها التي كنت بصدها أثناء ممارستك لعملك. وهكذا يمكن ضياع 30% من الوقت على هذا النحو.

وتحدث الإزعاجات والمقاطعات عموماً من خلال:

- المكالمات الهاتفية.
- الضجيج والضوضاء.
- الزوار غير المسجّلين في السجل اليومي (زوار غير متوقّعين).
- اللهو مع الزملاء في العمل.
- عمليات التخطيط غير الدقيقة، فضلاً عن الانشغال بالذات.

استراتيجيات لمواجهة مصادر الإزعاج الأكثر شيوعاً

- تفادي الإزعاجات الهاتفية
 - تحويل الخط الهاتفي، استخدام المجيب الإلكتروني.
 - تبادل المهام ضمن مجموعة العمل.
 - تفويض السكرتيرة بمهمة استقبال المكالمات الهاتفية وإنهائها.
- التعامل مع الضجيج والضوضاء
 - تبديل مكان العمل.

نصائح
لمواجهة
لصوص
الوقت

- الانتقال إلى غرفة أخرى .
- العمل في المنزل .
- الطلب من الزملاء لأن يتحدثوا في الدهليز الخارجي .
- خصّص الأعمال المهمة للأوقات التي تخلو من الضجيج والضوضاء .
- التعامل مع الزوار غير المتوقعين
- وضع أوقات محدّدة للمراجعة .
- تفويض السكرتيرة بمهمة تقرير من تسمح له بالدخول إليك .
- تجنّب «سياسة الباب المفتوح» .
- تسأل عما يريده طالبك، وفيما لو كان يحتاج وقتاً طويلاً . حدّد موعداً آجلاً معه .
- التعامل مع ما يثيره الزملاء من لهو وإضاعة الوقت
- اتفق مع الزملاء في العمل على صيغة موحّدة في كيفية التقليل من الإزعاج المتبادل لبعضهم البعض : حدّد النقاط الأساسية قبل البدء بالتحدّث إليهم .
- دع زملاءك في العمل يقرّرون عن كيفية الوصول إلى نتيجة إيجابية في هذا الصدد، وحاول أن تشعرهم بالمسؤولية .
- تجنّب عمليّات التخطيط غير الدقيقة
- خطّط بشكل خطي .
- فكّر جيداً قبل تحديد طبيعة المهام، وذلك للحؤول قدر الإمكان دون حدوث أي سوء فهم لتلك المهام .

- أطفئ جهاز الراديو .
- عدم قبول كل شيء، والتقيّد بالأولويات .
- مارس أسلوب الرفض ودعّم قولك هذا بالحجج .
- تفويض المهام وممارسة الرقابة .
- لا تفتح تلك المواضيع التي تؤدي إلى جدالات طويلة، إلاّ في حالات الضرورة .

7 - 6 - كيفية ممارسة أسلوب الرفض بلباقة

كثيرون من الناس ليسوا ناجحين بسبب عدم إتقانهم كيفية التعامل بحذق ولباقة مع توقعات الآخرين . وإن كيفية التعامل مع توقعات الآخرين هي التي تقرّر مدى نجاحك .

تدرّب على
أسلوب
الرفض

إن الذي يُنفذ كل ما يطلبه منه رئيسه، أو يطلبه منه الآخرون، فسرعان ما سيبدأ بمواجهة الصعاب والمشاكل مع وقته ومواعيده . ولا يملك معظم المديرين والرؤساء للأسف أي تصوّر لما تستغرقه الأعمال المتفرّقة من وقت . إن بعض الموظفين والعاملين لا يجرؤ في الحقيقة على مواجهة مديره بعبء عمله الكبير، ولذلك لا داعي للدهشة حينما نجد المدير يلقي على عاتق أحد موظفيه مهاماً إضافية إضافةً إلى عبء مهامه الأصلية .

هنا ينبغي ممارسة أسلوب الرفض بلباقة، ويمكن أن يتم ذلك بطرق مختلفة:

- أستطيع بالكاد إنجاز هذه المهمة الموكلة إليّ حتى الموعد المقرّر.
- أي العاملين أهمّ من الآخر؟ أهو العمل على المشروع (أ) أو العمل على المشروع (ب).
- حينما أباشر بهذا العمل، فسوف يتأجّل إنجاز الأعمال الأخرى.
- هذه قائمة بالأعمال الموكّلة إليّ والمطلوب مني إنجازها. أي عمل من تلك الأعمال بإمكانني تركه مؤقتاً ريثما أنجز المهمة الجديدة المطلوبة مني؟
- ليس من ثمة سبب يدعوك للخوف من مصارحة مديرك بأحد تلك الأقوال الأربعة السابقة. مصارحة مديرك بذلك أفضل من توجيه اللوم له، وأفضل من أن تصبح ضحية للغضب أو للمرض، أو ربما في وقت لاحق للسكتة القلبية. دغّ مديرك يشعر أنك تحترمه وتود مساعدته والبقاء مخلصاً له، وبذلك لن يكون هنالك من سبب لأية مخاوف.

ملاحظة هامة: لا تؤثر طبيعة التعامل مع المدير والزملاء في العمل على فعالية العمل بحد ذاته.

تحدّث مع
مديرك

وهناك من الموظفين من يسعى أمام مديره للخروج من المأزق بأن عمله روتيني بطبيعته ولا يسمح بإعادة تقسيم

الوقت لإدخال عمل جديد إضافة إلى عمله. وبالطبع، فإن احتمالات إمكانيات إعادة تقسيم الوقت في هذا السياق تقل كلما ازدادت روتينية العمل. على أي حال لا ينبغي السماح للعمل الجديد المضاف إلى عبء العمل الموجود أساساً لأن يكون على حساب المتسع الاحتياطي المتوافر لديك من الوقت.

قلائل هم فعلاً من ينجحون في سلوك هذا المنهج. وكلما عجز المرء عن سلوك ذلك المنهج، كلما ازدادت الصعاب والمشاكل المرتبطة بتعامله مع إدراكه الذاتي، ومع مديره شخصياً.

ملاحظة: أنت أيضاً تملك إمكانيات جيدة للتعامل مع الوقت بمسؤولية. مارس أسلوب الرفض بلباقة بين الفينة والأخرى.

ليسوا قلائل للأسف المديرون الغارقون في ضغط العمل. إنهم يفشلون في النهاية، أو ربما ينتهون إلى أزمة كبيرة في حياتهم. هذا ويشكّل ضغط العمل هذا لدى بعض المعاصرين من المدراء استراتيجية خدمة للهروب من فراغ البال.

نصيحة للنجاح

- لن تستطيع تحقيق التوازن في حياتك، حينما لا تستطيع ممارسة أسلوب الرفض.
- حقق رؤيتك الخاصة في حياتك، ولا تتخذ لنفسك رؤية «نموذج الضحية»: لديك من الإمكانيات ما يكفي لأن تعمل بمسؤولية وتتصرف بحكمة.
- لا تكسب الاحترام إلا حينما تضع حدوداً لنفسك، وللآخرين في تعاملهم معك.

لا تدع
نفسك
«نموذج
ضحية»

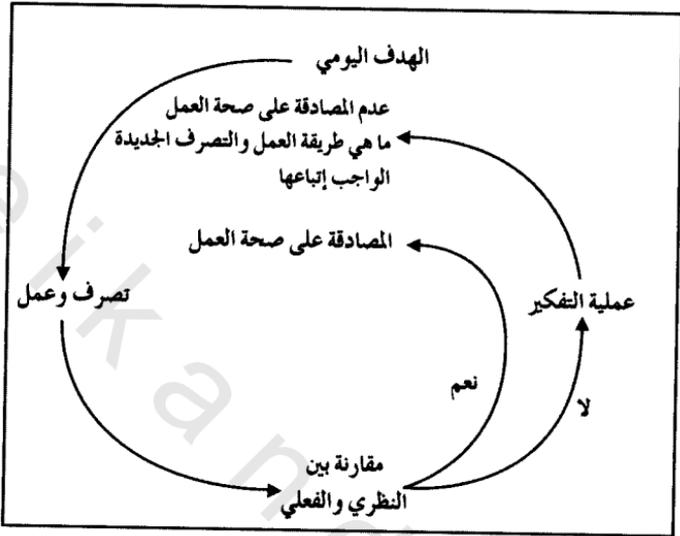
7 - 7 - نحو المزيد من القوة الذاتية من خلال الرقابة الذاتية

لن يكون بإمكانك تطوير المزيد من القوة الداخلية لديك وتجاوز سائر الصعاب وسائر حالات الخيبة والفشل، إلا حينما تجري عملية مقارنة بين النظري والفعلي في خطتك اليومية (بين ما كان، وما ينبغي أن يكون).

هل تحقق
الهدف
فعلاً؟

حينما تنتهي من تحقيق هدف يومك، فإنه ينبغي المصادقة على صحة ما قمت به من أعمال مرتبطة بهذا الهدف. وحينما يوجد انحراف للنظري عن الفعلي، أي لما كان عما يجب أن يكون فعلاً، فإنه ينبغي إعادة تحليل الوقائع من جديد والتعلم منها.

الشكل (18)
«لمحة إلى يومك»



نصيحة للنجاح

- بإمكانك بلوغ القوة الذاتية من خلال تحليل الذات.
- معرفة الذات شرط للحؤول قدر الإمكان دون الوقوع في الخطأ.

معرفة الذات
هي الطريق
الأول نحو
الأفضل

7 - 8 - كسب المزيد من الوقت من خلال قوائم الفحص

إنك تكسب مزيداً من الوقت حينما تقوم باستمرار، بفحص طبيعة المهام المتكررة ومدى صحة القيام بالأعمال المرتبطة بها، وذلك من خلال قوائم الفحص، وتعطي

قائمة الفحص التالية مثلاً نموذجياً عن كيفية التحضير لمحادثة ما .

قائمة فحص : التحضير لمحادثة

- ما الذي أود الوصول إليه خلال المحادثة؟ ما هو هدفي؟
- ما الذي أريد مناقشته؟
- ما هي المستندات التي أحتاجها؟
- ما هي الفوائد التي سيجنيها الطرف الآخر من المحادثة؟
- ما هي الأسئلة التي سيطرحها الطرف الآخر؟
- ما هي الحجج التي سأقدم بها رأيي أثناء المحادثة؟
- ما هي اعتراضات الطرف الآخر؟
- ما هي الاعترافات التي سأقرّ بها؟
- ما الذي تم الوصول إليه؟
- ما الذي يجب فعله، من قبل من؟ ومتى؟

طورّ وبشكل مستقل إعداد قوائم الفحص المناسبة للأعمال المتكرّرة باستمرار في مجال عملك .

7 - 9 - تفويض المهام، ولكن بشكل صحيح

هنا نعرض بعض الأسباب الشائعة لعدم القيام بعملية تفويض المهام، أو على الأقل لعدم القيام بذلك على نحو ناجح .

اكسب مزيداً
من الوقت

- الخوف من الأخطاء المحتملة التي ربما يرتكبها المفوض إليه.
- الرغبة والاستمتاع في إنجاز العمل شخصياً دون تفويض القيام به لأحدٍ ما.
- السماح بإعادة تفويض المهمة المفوض بها، إليك من جديد.
- إعادة استرداد المهمة المفوض بها، فور اكتشاف خطأ ما من قبل المفوض إليه.
- فقدان السيطرة والنظرة الشاملة على المهام الموكَّل بالقيام بها إلى الآخرين.

ست خطوات للتفويض الناجح

- ما الذي ينبغي فعله؟
(مهام كلية، مهام جزئية، نتائج).
- لماذا ينبغي فعل ذلك؟
- من سيقوم بفعل ذلك؟
- كيف سيتم فعل ذلك؟
(حجم المهمة، التكاليف، الخطوات).
- بماذا سيتم فعل ذلك؟
(وسيلة العمل).
- متى ينبغي الانتهاء من هذا العمل؟

- كيف سيتم فحص مدى نجاح هذا العمل؟
- (رقابة مرحلية، موعد مرحلي/ نهائي لتسليم العمل).

ملاحظة هامة: فقط حينما تقوم بتفويض المهام، تستطيع الاهتمام بمهامك الشخصية جيداً.

وحينما لا يكون لدى المفوض إليه متسع من الوقت، فابحث معه إمكانية تأجيل بعض الأعمال، حدّد في هذا السياق طبيعة المهام الأخرى التي يمكن كذلك تفويضها. ليكن عملك على ثلاث خطوات كما يلي:

- دوّن المهام التي تقوم بإنجازها شخصياً.
- ما هي المهام التي قمت بتفويضها؟
- ما هي المهام الأخرى التي يمكن أيضاً تفويضها؟

ليكن تفويضك للمهام على خطوات دوماً: اختر المهمة المراد تفويضها، واختر كذلك الشخص المراد تفويضها إليه. حدّد مدى الإمكانيات المتوافرة لدى المفوض إليه للقيام بتلك المهمة، وكذلك مدى مؤهلاته لهذا الغرض. وقم في النهاية، إن لزم الأمر، بتقسيم العمل إلى خطوات جزئية، ثم حدّد الزمن الذي سيتم فيه إجراء عمليات التدقيق عند بعض النقاط الحرجة. أعط المفوض إليه ما يحتاجه من معلومات ضرورية. إن عمليات التدقيق

لا تسمح
بإعادة
المهمة
المفوض بها
إليك

المرحلي بين الفينة والأخرى هامة، أما عملية المراقبة الدائمة للعمل والعامل بشكل مستمر فأمراً خطأً حتماً.

ملاحظة: حينما يحاول المفوض إليه إعادة تفويض المهمة إليك، فاطلب منه تقديم اقتراحات للحل، ولا تقبل عملية إعادة التفويض هذه.

7 - 10 - تجنّب التأجيل المستمر للواجبات والمهام

كثيرون من هم في كفاح مستمر وصراع دائم مع العادة المتأصلة لديهم بتأجيل المهام ذوات الأولوية العالية حتى اللحظة الأخيرة. هذا التأجيل المستمر هو في الواقع السبب في عدم إمكانية تحقيق الكثير من الرغبات والأمنيات.

ويكمن سبب تأجيل إنجاز بعض المهام، في كون عملية الإنجاز لكل منها متعبة نسبياً. ونعرض هنا أسباباً أخرى لذلك:

- الخوف من الفشل.
- الخوف من الظهور.
- ضغط العمل الشديد.

لا تؤجل
عملاً
تستطيع فعله
اليوم إلى
الغد

نصائح لمواجهة النزعة نحو تأجيل المهام

التغلب على
النزعة نحو
تأجيل
المهام

- العمل على تغيير موقفك بشكل جذري.
- المباشرة في العمل فوراً.
- تحديد زمن بدء العمل.
- تقسيم العمل إلى خطوات جزئية.
- العمل على مدح نفسك ضمناً.
- مكافأة نفسك لدى إنجازك لعمل ما.
- تقوية الثقة بالنفس.
- رفض مبدأ التأجيل من أساسه.
- تفويض الالهام.
- ممارسة الرقابة على الذات.

ملاحظة هامة: إن التأكيد الذاتي الإيجابي يشكّل تقنية مناسبة جداً في هذا السياق للتدريب على عادة جديدة والبدء بممارستها.

7 - 11 - ما الذي تريد تحسينه؟

ترتبط تقنية العمل الناجح في النقاط التالية:

- المواقف الشخصية.
- الأهداف.
- الأولويات.
- التخطيط السنوي.

- تخطيط المهام .
- التخطيط الأسبوعي واليومي .
- عوامل التشويش والإعاقة .
- أكوام الورق .
- التركيز .
- تفويض المهام .
- عدم المقدرة على ممارسة أسلوب الرفض .
- النزعة نحو تأجيل المهام .

ما هي النقاط التي تود إجراء التحسينات عليها؟ تمسك
بنواياك الفعلية ضمن ورقة العمل على الصفحة القادمة .
استخدم استمارة جديدة لكل نية من نواياك .

كُون لنفسك
نوايا جيدة،
وراقب
نفسك
باستمرار

الشكل (19)

طريقة العمل للسير على خطى النجاح

سأبدأ في وسأراقب نفسي جيداً

.....

أ - العادة القديمة التي أود الإقلاع عنها

.....

ب - العادة الجديدة التي أود تكوينها لدي

.....

ج - خطوات بناء العادة الجديدة

.....

.....

.....

.....

.....

هـ - ما ستجلبه لي عاداتي الجديدة

.....

.....

.....

.....

7 - 12 - عش وقتك الحاضر واكسبه دوماً

طوّر لديك
نمطاً جديداً
في وعيك
لمفهوم
الزمن

هل تعي فعلاً مدى السرعة التي مضت فيها السنوات العشر الأخيرة من حياتك؟ وعلى العكس فحينما تستعيد ذكريات طفولتك فإنك تجد المرحلة المدرسية فيما بين سن السادسة، والسادسة عشر تبدو طويلة وطويلة جداً، بالرغم من كون الزمن هنا، محسوباً بالدقائق والثواني ليس بأطول مطلقاً من سنوات حياتك العشر الأخيرة.

إنه لمن الضروري فعلاً التفكير بالمستقبل. غير أن المشكلة تظهر حينما لن يعود بإمكانك أن تعيش حاضرک وتستمع به. حينما تدور أفكارك في معظمها حول المستقبل فإن عجلة الزمن سوف تتسارع بالنسبة إليك.

الأمر يتعلق بك كيف تعيش زمنك وتمضي وقتك

كثيرون، ممّن هم عجولون ومتسرّعون، يميلون، كما يقول توخولسكي، لأن يكونوا أو يصبخوا عاطلين متململين. وعلى العكس فحينما يعيش المرء حاضره بتأني وتؤدة، فسوف يعيش بذلك كل لحظة من وقته، ملياً وكلياً.

لقد كان لدى أسلافنا من الهنود وشعوب الأرض

الأخرى التي كان من شأنها أن تعيش على الطبيعة تعامل مماثل وشبيه جداً مع الزمن. أما بالنسبة لنا - نحن أبناء اليوم - فلا نستطيع أن نعيش هذا النمط من الحياة بشكل عملي وباستمرار. ولكن كيف يمكن أن ننقل هذا النمط من التعامل مع الزمن إلى حياتنا، ولو بشكل جزئي على الأقل.

ملاحظة هامة: عش وقتك الحاضر واكسبه تماماً. لا تفكر على الدوام بالماضي والمستقبل. عش حاضرك، هنا في مكانك، والآن. وحيثما تفلح في أن تعيش لحظات كهذه، فسوف تجد لنفسك مدخلاً فعلاً نحو تفعيل طاقاتك الباطنية الكبرى.

إمكانيات كيفية كسب الوقت الحاضر وعيشه تماماً

- دع وقت الفراغ يأتي إليك على نحو غير مخطّط له، وحاول أن تعيش هذه اللحظات ملياً.
 - كوّن لنفسك كل يوم، من خلال الممارسة المستمرة، لحظات تغير داخلي في أعماقك لطبيعة إحساسك تجاه الزمن.
- تستطيع أن تفعل ذلك مثلاً حينما تكون في السيارة، منتظراً الضوء الأخضر لمتابعة قيادتك للسيارة. هنا بالذات، خذ نفساً عميقاً. وركّز منتبهاً للحظات على أفكارك.

عش وقتك
واستمتع به

وثمة تمرين، لتغيير مسار الروتين لديك، بإمكانك تطبيقه في مكان عملك. فحينما يرن الهاتف مثلاً، انتظر قليلاً ولا تمسك بسماعة الهاتف على الفور. خذ نفساً عميقاً في البدء. اجعل من عملك اليومي، بين الفينة والأخرى، غرضاً لتمرينك اليومي في الانتباه والتركيز. وخلال ذلك اصعد تدريجياً، وعش لحظات من الزمن ذوات نوعية أخرى مميزة.

■ حينما تعمل على تفعيل حواسك البطيئة - الشم واللمس والسمع - فستفعل بشكل أسهل في الوصول لمدى أكبر من الاستمتاع بحاضرك.

■ بإمكانك فعل ذلك حينما تنصت لصوت الناقوس مثلاً، أو حينما تشتم عقب البخور، أو تستمع إلى موسيقى موزار.

■ حينما يكون لديك حيوان في المنزل. فحاول ملامسته وانتبه لردود أفعاله أثناء ذلك. إنك تعمل بذلك على الإبطاء من وتيرة إيقاعك الباطني الشخصي.

■ ويساعدك في إبطاء مدى الوعي الزمني لديك إلصاقك لورقة صغيرة على شاشة ساعة يدك، مكتوب عليها كلمة «الآن». ويساعدك ذلك من حين لآخر لأن تعيش لحظات الحاضر.

■ ممارسة تمارين التأمل.

■ وبالإمكان إجراء تغيير للإيقاع الروتيني المتكرر دورياً، حينما تتحرر من ضغط العجلة والإلحاح مغلقاً وراءك الباب ورافضاً لسائر أنواع التشويش الذهني والإزعاج الخارجي، ومن ثم تبدأ في التركيز على الأمور الهامة وطويلة الأجل.

■ اجعل لنفسك أوقاتاً خلال عامك يقارب كل منها الأسبوع على الأقل، بحيث تنتقل خلال ذلك إلى وتيرة زمنية أبسطاً. ويكون ذلك حينما تلجأ إلى الطبيعة مثلاً، نحو الجبال أو الغابات.

بالنسبة لي، فإن أوقاتاً كهذه هي أوقات لجوئي إلى مقاطعة كانتون ويلز في سويسرا بقصد الاستجمام. إنها تقع على ارتفاع ألفي متر في سفوح جبال الألتش كليتش. ويحظى المرء من هناك على منظر بمنتهى الروعة والجمال على سهول ووليزر ووادي الرونيتال. إن هذا المنظر الساحر يولد لدى المرء شعوراً عفويّاً من التحرر والانعقاد الداخليين. ويتولّد لدى المرء هنا شعوراً بالابتعاد الكلي عن سائر أنواع ضغط العمل المادي الدنيوي.

نستنتج إذن: بإمكان المرء إعادة بناء وتشكيل وقته من خلال سائر أساليب إدارة الوقت، ويكون بذلك أكثر إنتاجية. يمضي الوقت بالنسبة لنا على نحو سريع جداً. ينبغي أن لا نحصر أنفسنا في هذا النمط الوحيد من التعامل مع الزمن. ينبغي أن تعاد نمطاً آخرّاً من التعامل مع الزمن. إننا نصبح بذلك أكثر مرونة.

ابحث
لنفسك عن
أوقات
للترجيع عن
نفسك

تدرَّب على
تغيير وتيرة
حياتك من
خلال إدارة
جيدة للوقت

نصيحة للنجاح

- طوِّر لنفسك علاقة جديدة مع الزمن . لا تتعلَّم فقط زيادة سرعة إحساسك واستمتاعك بالزمن (إدارة الوقت)، وإنما تعلَّم كذلك كيف تبطئ من وتيرة الزمن في حياتك. (تكوين أوقات للاستجمام).
- إن نتائج هذا التغيير في وتيرة حياتك بعيدة المدى . علاقاتك بالآخرين ستكون أقوى، وستقل سائر المخاوف والمشاعر السلبية إلى أدنى حدودها، وستكون حياتك مليئة بالنجاح والإشباع الذاتي.

obeikandi.com

8

الفصل الثامن

التصرّف المقنع وتحقيق النجاح

- 8 - 1 - ما الذي يتطلّب التعامل مع الآخرين 285
- 8 - 2 - حسن طريقة طرح الأسئلة 292
- 8 - 3 - الإستماع الجيّد أساس النجاح 300
- 8 - 4 - فن الإقناع 312
- 8 - 5 - اعقد اتفاقات واضحة المعالم مع الآخرين 313

obeikandi.com

8 - 1 - ما الذي يتطلَّبه التعامل مع الآخرين

سواء أردت أم لم تُرُد: إنك لا تعيش لوحده في جزيرة نائية. ليس هناك من استقلالية عن الآخرين. إنك في علاقات متبادلة باستمرار مع الآخرين، كلما كسبت الآخرين لطرفك أكثر، كلما كان بلوغ أهدافك أسهل وأسرع.

كيف يكسب المرء الآخرين

بالتأكيد لن تحقق ذلك من خلال التقنيات السطحية في العلاقات الاجتماعية. إنك تكسب الآخرين حينما تستطيع فعلاً نقل سائر الأهداف والمشاعر والطاقات الإيجابية تجاههم، وفي نفس الوقت عدم ترك عدوى المشاعر والأفكار السلبية تنتقل إليك.

هذا يعني: فقط حينما تكون قوياً على الصعيدين الفكري والروحي. فإنك تستطيع تفعيل تأثيرك على الآخرين. أما حينما تشعر بأنك ضحية سائر أنواع الضعف إزاء الآخرين، وأن الآخرين هم الذين يتحملون مسؤولية ما تعاني منه في داخلك، فإنه لن يكون لديك هنا أية قوة داخلية تُذكر. حينما تكون قوياً، فلن يكون تأثيرك انفعالياً وسلبياً إزاء تصرفات الآخرين وأفعالهم. سيكون لديك مطلق الحرية في التصرف على نحو مختلف كلياً. لقد عرضنا في الفصل الرابع من هذا الكتاب لكيفية تفعيل القوى الداخلية. غير أن شيئاً آخر ضروري لاكتساب الآخرين إليك.

اعرف قواك الشخصية تماماً

ملاحظة هامة: لكسب الآخرين ينبغي إظهار الاستقامة. الاستقامة تعني: أن تكون صريحاً مع نفسك ومع الآخرين.

الصراحة هي التي تفوز

فقط حينما تكون صريحاً مع نفسك ومع الآخرين تستطيع كسب ثقة الآخرين بك. وتتطلب الاستقامة الشخصية أيضاً من صاحبها على سبيل المثال أن يفي بوعوده وأن لا يستغيب الآخرين بالردىء من الكلام.

حينما تكسب ثقة الآخرين بك، فاعلم أن أخطاءك الشخصية في علاقاتك مع هؤلاء الآخرين نادراً ما ستضرُّك. أما حينما لا تكون قاعدة من الثقة في علاقاتك مع الآخرين، فسرعان ما ستجد كلماتك عرضة سهلة لأن يتم تفسيرها سلبياً من قبل الناس والنتيجة هي: تكون مشاعر العداوة.

هكذا تكسب الثقة

- كن صريحاً على الصعيدين الفكري والعاطفي.
- حاول أن تفهم محدثك.
- حاول أن تكتشف ما يتوقعه محدثك منك.
- اتبه للغة الجسد الخاصة بمحدثك، لكي تكون قادراً على فهم مشاعره بشكل أفضل.
- التزم بالمواعيد والإتفاقات.
- اعتذر لدى ارتكابك أي خطأ.

كوّن جوّاً
من الثقة

ويتولّد الكثير من الضغوط، سواء في مجال المهنة أو في مجال الحياة الزوجية، من عدم وضوح، أو غموض توقعات أي من الطرفين، من الطرف الآخر. لم يسبق أن كان هنالك ذات مرة توقعات محدّدة ومعروفة تماماً، ومع ذلك فإن هذه التوقعات من شأنها أن تتبلور أثناء تعليل

الطرفين مع بعضهما البعض بشكل عفوي وتلقائي. وإن عدم تحقيق هذه التوقعات من شأنه أن يقود إلى اضطراب في الانسجام المتبادل بالعلاقات بين الطرفين.

ليس من أحد معصوم عن ارتكاب الأخطاء في تعامله مع الآخرين. وإن اعتذار المرء عن خطئه يُقال دوماً تقريباً بالمغفرة. وعلى العكس فإن عدم الاعتذار يؤدي إلى استمرار انشغال صاحب العلاقة بذلك الخطأ الذي تم ارتكابه في حقه. وفي هذه الحالة، وحتى لو كان ذلك الخطأ غير مقصود، فغالباً ما سيتم اعتباره مقصوداً وصادراً من نوايا صاحبه «السيئة».

اعتذر عن
أخطائك

دع قلبك يتكلم

قال أحد الرسامين الكاريكاتوريين ذات مرة: «إنني أحاول أن أطوّر نمطاً للحياة يكون فيه وجودي الشخصي غير ذي أهمية». كلنا يقترب تقريباً من هذا التصور الآسر حينما نتحرر داخلياً من ضغوط الأعمال اليومية. ونشعر كما لو أننا انفصلنا عن ذاتنا. وفي هذه الحالة فنحن، أيضاً هنا، لسنا على اتصال مع حقيقة الحكمة والذكاء الباطنيين. وبالتالي فإنك لن تفلح هنا أيضاً في إجراء حوار حقيقي.

أظهر مشاعر
قلبية في
تعاملك مع
الآخرين

ملاحظة هامة: سوف تكون قادراً على إجراء حوار حقيقي وناجح مع الآخر فقط حينما تعرف تماماً ما هو المهم بالنسبة للطرف الآخر، وبماذا يفكر ويشعر الطرف الآخر.

إن حوارك مع الطرف الآخر سوف يكون فعالاً وناجحاً فقط حينما يكون حضورك موثقاً به تماماً. ويتطلب هذا النمط من الحضور، الانتباه والاهتمام الحقيقي والفضول الإبداعي. ويتميز الحضور الموثوق به بما يلي:

- عيّن متبھتين وصادقتين .
- روح صادقة وقابلة للتعلّم واكتساب المزيد من المعرفة .
- قلب صادق وأحاسيس قلبية .

ويضيق نطاق حضورك الموثوق به، كلما دارت أفكارك خلال المحادثة حول محور ذاتك فقط. وكلما حاولت الضغط على الطرف الآخر خلال المحادثة بهدف فرض رأيك عليه. هذا النمط من الأنانية سوف يولّد حاجزاً أساسياً في الاتصال الداخلي الوجداني بينك وبين الطرف الآخر. ويتم التعبير عن الوقائع الخاصة بالحدث من خلال الصيغة التالية:

$$أ \times ه - ن = ح$$

حيث :

أ = الانتباه (الانتباه الفكري والروحي والحسي).

ه = اهتمام المرء بأن يتعلم أن الحضور ليس فقط بالجسد وإنما أيضاً بالفكر والروح والقلب.

ن = الميل للأناية، والانشغال بالذات وفرض الرأي الشخصي على الآخرين.

ح = الحضور الموثوق به.

ويتضح تماماً من الصيغة السابقة أن مقدار (ح) سوف يكون أكبر كلما كبر مقدار كل من (أ) و/ أو (ه)، وكلما صغر مقدار (ن).

نصيحة للنجاح

فقط حينما يكون انتباهك شديداً، سيكون بمقدورك أن تستمع للصوت الباطني في أعماقك.

من خلال طرحك للأسئلة سيكون بإمكانك معرفة المزيد عن موقف معين، واكتشاف ماذا يفكر ويشعر وينيوي الطرف الآخر. سوف تنجح من خلال طرح الأسئلة

في بلوغ لب المشكلة أو الحدث . وسنعرض لذلك بشكل تفصيلي .

ثمة مستوى عالٍ من الوعي الباطني يتطلبه كذلك أن تبلغ في وعيك وإحساسك إلى ما وراء صوت محدثك وحركاته، بما يتطابق فعلاً مع حدسك الباطني .

لعلاقة بين
قيادة
المحادثة
ونجاح
المحادثة

لا شك أن كيفية قيادتك لعملية المحادثة إنما هي ذات تأثير بالغ على واقعك الشخصي، وعلى مدى نجاح المحادثة بحد ذاتها. إن نمط محادثتك وكذلك صورة الواقع الذي يعكسه محدثك يرتبط بالصيغة التالية:

(الانتباه + الاستفسار) × (الوعي) = صورة الواقع (ص)

$$(هـ + س) \times (ع) = ص$$

حيث:

هـ = الانتباه .

س = الاستفسار .

ع = الوعي .

ص = صورة الواقع .

حينما تكون، قبل المحادثة أو بعدها، على معرفة تامة

بمستوى انتباهك واستفساراتك ووعيك العام، فحاول هنا تحسين تلك المعرفة، ثم حاول تغيير وتيرة قيادتك للمحادثة ثم كوّن بعد ذلك جواً من الاتصال القوي بينك وبين محدثك.

وللوصول إلى علاقة قوية بمحدثك، فإنه يلزمك تكريس ما يكفي من الوقت للمحادثة.

ولتجنّب أي ردّ فعل عاطفي سلبي من قبل الطرف الآخر، حاول توجيه طاقات المشاعر المكبوتة من خلال انتباهك المركز وتساؤلاتك المحددة.

كوّن جواً
من الاتصال
القوي بينك
وبين
محدثك

نصيحة للنجاح

- إن التوجه الصحيح لأية محادثة إنما يكمن في: ما الذي يمكن استخلاصه من الموقف عموماً؟ ما الذي يميّز رد فعل الطرف الآخر؟
- وهكذا يمكن تجنب أي ردّ فعل انفعالي، وكذلك أي قرار متسرّع أو حكم مسبق، وأي فقدان للسيطرة على الموقف.

تجنّب
الانفعالات

8 - 2 - حسن طريقة طرح الأسئلة

معظم الناس يتكلّم كثيراً. كلّما كثر كلامك، قلّ استماعك لمحدثك، وقلّ استماع محدثك إليك.

تدرّب على
كيفية طرح
الأسئلة

حاول أن تجد الجسر الذي يصلك بالطرف الآخر وذلك من خلال السؤال والملاحظة. هناك أسئلة تمس الجانبين الموضوعي والعاطفي. اطرح أنواعاً مختلفة من الأسئلة.

أنواع الأسئلة

- أسأل بقصد الحصول على معلومات .
مثلاً: «ما هو المهم خصوصاً بالنسبة لك؟».
- أسأل عن التجارب والأحداث .
مثلاً: «ما هي التجارب التي خضتها؟».
- أسأل عن الأسس التي تركز عليها آراء محدثك .
مثلاً: «بناءً على أية حقائق وصلت إلى هذا الرأي؟».
- أسأل عن التفاصيل .
مثلاً: هل تستطيع من فضلك توضيح ذلك بشكل أكثر؟».
- أسأل عن المشاعر
مثلاً: «ما هو شعورك الآن؟»
- أسأل عن مصدر مزاعم محدثك .
مثلاً: «كيف استنتجت ذلك؟».
- أسأل عن مقاصد ونوايا محدثك .
مثلاً: «ما الذي تنوي أن تفعل؟».

هكذا تسأل
بلباقة

وثمة أسئلة مساعدة يمكن أن يتم بدء الحوار بها، مثل:

- «ما الأمر الأهم بالنسبة لك في شأن.....؟».

■ ما رأيك في.....؟

جميع الأسئلة السبعة أسئلة مفتوحة، لا يمكن الإجابة عليها بسهولة بـ«نعم» أو «لا».

ويوضح البيان التالي أي الأسئلة مفيد، وأيها غير مفيد. الأسئلة البيانية هي تلك التي لا ينتظر المرء جواباً لها. الأسئلة الإيحائية تأثيرها مبالغ وتولد مشاعر غير مريحة، مثل: «بالتأكيد فأنت أيضاً كذا وكذا...».

| الأسئلة السيئة | الأسئلة الجيدة |
|--|--|
| الأسئلة البيانية الأسئلة الإيحائية | ■ الأسئلة المفتوحة |
| أسئلة «نعم» أو «لا» الأسئلة الجارحة (التي تجرح الآخرين وتؤذيهم معنوياً) | الأسئلة التي تحتمل أجوبة مختلفة فيما بينها |
| الأسئلة التعليمية (الأسئلة التي يمكن أن تكون نتائجها صحيحة أم خاطئة) الأسئلة الاستجوابية الأسئلة التي يريد السائل من ورائها اصطفاً من يسأله وإيقاعه في الفخ الأسئلة التي نتائجها بديهية | الأسئلة المنطقية بطبيعتها في نظر الجميع |

مثال على تقنية طرح الأسئلة

يمكن استخدام تقنية طرح الأسئلة لجميع الحالات. وهكذا تستطيع تقييم المواقف بشكل أفضل، وتوليد الأفكار المختلفة والتغييرات السلوكية لدى محدّثك. وإن تجربتي التالية يمكن أن توضّح لك ذلك بمثال.

كنت قبل بضع سنوات في رحلة استكشافية في فنزويلا. ومع نهاية هذه الرحلة قضيت أسبوعاً كاملاً في جزيرة أوروبا. ولأنني كنت قبل ذلك ولأسابيع عديدة في أحضان البراري، فلم تزل وقتذاك بعض الشيكات السياحية في حوزتي. وفي ردهة الاستقبال في الفندق قلت إنني سوف أسدّد حسابي مع انتهاء إقامتي من خلال شيكاتي السياحية هذه. ومع كونهم وافقوا على ذلك إلاّ أنهم طلبوا مني تسليم بطاقتي الائتمانية، وتوقيع تفويض لهم على بياض بإمكانية التصرّف بحسابي المصرفي، لقد تم الاتفاق أنني مع انتهاء إقامتي في الفندق سأستعيد توقيعي، وسيتم إلغاء عملية التفويض وأسدّد حسابي من خلال الشيكات التي بحوزتي. لقد أرادت إدارة الفندق بذلك تأمين نفسها ضد احتمال عدم سداد الأجور والأتعاب التي تستحقها. ولأنني كنت متفهماً تماماً لوجهة نظر إدارة الفندق فقد وافقت على شروطها تلك.

مثال

لقد زرت خلال فترة إقامتي في جزيرة أوروبا لبضع مرات في الصباح الباكر بعض الجزر الأخرى المجاورة. وفي كل مرة كان يتبعني أحد الأشخاص التابعين للفندق، ويسألني فيما لو كنت قد نسيت تسديد حسابي. واضح أنهم اعتقدوا أنني سأسافر دون أن أسدّد حسابي، وهذا بالطبع لم يحدث أبداً.

وتلقّيت قبل سفري بيومين مكالمة هاتفية مفادها أنهم يريدون مقابلي والتحدّث معي في ردهة الاستقبال. وحينما سألت عن السبب كان الجواب أن الموضوع يتعلّق بـ «approval» بمعنى «للنظر في الأمر».

لقد تسرّب، بسبب التجارب التي مرت معي حتى الآن في الفندق، شعورٌ بعدم الارتياح إلى داخلي. لقد أكّد تصفّحي لقاموس اللغة الإنكليزية أن الأمر كان يتعلّق فعلاً بعملية فحص وتدقيق. لقد فعلت ثلاثة أشياء في طريقي إلى ردهة الاستقبال:

- لقد كوّنت في داخلي شعوراً إيجابياً لإجراء محادثة ناجحة.
- لقد تدكّرت بأن سائر الفنادق الأخرى كانت محجوزة.

■ وضعت نية ثابتة في داخلي لطرح أكثر ما يمكن من أسئلة. لقد عقدت العزم على توظيف طاقات الغضب والإنزعاج الكامنة وتوجيهها لطرح أكثر ما يمكن من أسئلة.

- حال وصولي إلى ردهة الاستقبال، سألت عن سبب عملية الفحص والتدقيق. أحد الموظفين أجبني أن مسألة تسديد حسابي لم تزل غير مضمونة. هنا راودتني نفسي لإعطاء إجابة صريحة وجازمة وأكيدة. غير أنني لم أفعل ذلك، وطرحت السؤال: «من أين لك أن تعرف ما هو موجود في حسابي في المصرف بألمانيا؟» ولأن سائر التسديدات، التي كانت تتم عبر بطاقة الائتمان، قد تم تحميلها على حسابي بالمصرف، استنتجت أن المشكلة كان تكمن في كون إدارة الفندق اعتقدت أنه لا يوجد في حسابي المصرفي ما يكفي لتغطية نفقات إقامتي في الفندق.

- أما الإجابة على سؤالتي الأخير فقد كانت: «الحاسوب لدينا هو الذي أفادنا بالمعلومات» ولأن الحاسوب أثار اهتمامي فقد قرّبه الموظف مني. وحينما طلبت معرفة كيفية وصوله إلى المعلومات، فقد أدرك هنا ماذا أريد تماماً. لقد أدخل رقم بطاقتي الائتمانية في الحاسوب ومبلغ (300). أعطاه

الحاسوب إشارة «Ok». وحينما أدخل مبلغ (300 دولار) أعطاه الحاسوب إشارة «approval» بمعنى «للنظر في الأمر».

الآن أدركت الأمر. يبدو أن شركة البطاقات الائتمانية تطالب دون أن يكون لها حق بالمطالبة فعلاً. وحينما سألت الموظف عن ذلك أجابني بالإيجاب، أي أكد لي صحة ذلك. هنا قلت له: «الذنب إذن ليس ذنبك. ولكن هل ترى من المعقول أن تتبعون نزيراً لديكم في الفندق باستمرار حيثما ذهب وتسالونه عما لو كان قد نسي تسديد حسابه؟» هنا أجابني بالنفي.

لم تكن حين ذلك لتفيدني أية نصيحة تُذكر. وأي سؤال وجّهته الآن إلى محدّثي؟! هاك هو: «والآن كيف ستحلون المشكلة بشكل نهائي؟».

أجابني محدّثي أنه ليس لديه لتوّه أي تعليقٍ على ذلك. فهو يريد على ما يبدو الرجوع لرئيسه في ذلك. لم يحصل أي شيء في اليوم التالي. لم يعط سؤالي الأخير على ما يبدو أي تأثير حتى الآن. ومع ذلك فقد كنت فخوراً باستخدامي للتقنية الفعّالة في طرح السؤال، وذلك على الرغم من انزعاجي وغضبي في أول الأمر.

وفي اليوم التالي حصلت المفاجأة. فحينما عدت بعد الظهر إلى غرفتي في الفندق، فوجئت بوجود فاكهة وكعك وزجاجة من النبيذ على طاولتي وبطاقة كُتِبَ عليها: «نحن آسفون فعلاً كل الأسف».

نصيحة للنجاح

حاول تطبيق التقنية الجيدة للسؤال في أكثر المواقف قدر الإمكان. ومن يسأل بلباقة لا يمكن أن يقول شيئاً خاطئاً. إنك تساعد محدثك بأسئلتك للخروج من الاستمرار في التفكير. وأنت أيضاً سوف يكون لديك فرصة كبيرة حين ذلك في إقناعه.

هكذا تحمي
نفسك من
أي تصرف
متهور

لا تقنط من ذاتك حينما لا تنجح بسرعة في موضوع تقنية السؤال. ينبغي أن تتدرّب على تقنية السؤال لبضع أسابيع. ستكون بذلك قادراً، ليس فقط على الإقناع الناجح للآخرين، وإنما أيضاً على إجراء محادثاتك بشكل أكثر فعالية.

إنك تؤمن لنفسك، من خلال تقنية السؤال الناجحة، أساساً متيناً لنجاحاتك. وحينما يحدث خطأ ما أو يطرأ طارئ ما بشأن خططك، فسبب ذلك يرجع غالباً لكونك، منذ البدء، لم تكتشف حقيقة هامة ألا وهي: «يسري

عموماً أن طرح سؤال إضافي يظل أفضل من توفير طرح سؤال».

ملاحظة هامة: سوف تحسن التمييز، من خلال طرح الأسئلة المناسبة، بين الحقائق الأساسية من ناحية وبين ما تسمعه باستمرار من آراء ومزاعم مختلفة من ناحية أخرى. ولطرح الأسئلة أهمية كبرى أخرى في حياتنا اليومية. حينما تكون متمسكاً بشدة بوجهة نظر معينة وتعتبرها حقيقة ثابتة غير قابلة للجدل مطلقاً، فهنا ينغلق الطريق أمام أي مجال للسؤال أو النظر أو التدقيق. هنا تخسر صراحتك مع نفسك ومع الآخرين وتفقد صلتك بالواقع. هنا ستفقد كذلك صلتك بحقيقة الحياة من حولك.

نصيحة للنجاح

- تساعدك الأسئلة لتكوين الصراحة الضرورية في الحياة مع نفسك ومع الآخرين، وأيضاً تساعدك لتجنب التصلب في المواقف والآراء.
- فقط من خلال الأسئلة ستتعلم أكثر وأكثر وستعمل على تنمية آفاق وعيك.

اجعل دوماً كل أمر من أمورك عرضة لطرح الأسئلة حوله

8 - 3 - الاستماع الجيد أساس النجاح

واضح، من وجهة نظر سطحية، أن الاستماع الجيد لا

يشكل أية مشكلة، نظراً لكون أي فرد له أذنان. غير أن ذلك خطأ كبير. أجرِ الفحص القادم الموجود في الشكل (20) وستعرف ما المقصود تماماً.

الاستماع
الفعال

يتطلب
أقصى

درجات
التركيز

الاستماع هو الفهم الجيد لما يتم التباحث حوله. فالبعض من لا يستمعون جيداً أحياناً، تفوته المعلومات الهامة جداً والتي ربما تشكل أساس نجاحه. ويتطلب الاستماع الجيد ما يلي:

▪ الانسجام الكلي مع الموقف الحاضر وطرده سائر الأفكار الأخرى.

▪ التوجه الكلي بأفكارك إلى محدثك.

▪ الاهتمام بسائر ما يهتم به محدثك ويشغل باله.

ملاحظة هامة: لتحسين قدرتك على تبادل الآراء والأفكار مع محدثك. فإنه ينبغي العمل على تحسين أدائك الكلي في المحادثة.

ما الذي يمكنك فعله؟

اعمل على تحسين مقدرتك على التركيز، وذلك للاستماع بشكل أكثر دقة، مارس التأمل «الانتباهي»، وحين ذلك سيكون لديك في لحظات حاسمة طاقة روحية مضاعفة أكثر من الآخرين.

ممارسة
التأمل
«الانتباهي»

اطرح الأسئلة وقلل من كلامك. اعلم أنك كلما تكلمت أكثر، تحصل على معلومات أقل.

لك أذنان اثنان وفم واحد. هكذا تذكّر أنه عليك أن تستمع أكثر من أن تتكلم. لا تتكلم كثيراً، وكن متجاوباً من لغة الجسد الخاصة بمحدثك، وسوف تعي تماماً بم يفكر ويشعر.

اكتشف
مدى قدرتك
على التركيز

| دائماً | غالباً | أحياناً | كلا أبداً | |
|---------------|--------|---------|-----------|---|
| 3 | 2 | 1 | 0 | 1 - أنا دوماً مستعجل جداً |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 2 - إنني أفكر بـم سأقوله، وذلك خلال تحدّث الطرف الآخر إليّ |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 3 - إنني أعرف ماذا يريد أن يقول محدّثي |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 4 - أفكر بأشياء كثيرة في آن معاً |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 5 - إنني كثيراً ما أحلم |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 6 - أفكاري تدور حولي شخصياً |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 7 - إنني سرعان ما أفقد الاهتمام بالطرف الآخر أثناء المحادثة |
| 0 | 0 | 2 | 3 | 8 - أعيد قذف الكرة للطرف الآخر: مثل: «كما أفهم منك، فإنك تقصد...» |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 9 - بعض الأشياء أتذكرها فقط حين أسمعها مرات عديدة |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 10 - أتكلّم أكثر مما أسأل |
| مجموع النقاط: | | | | |

الشكل (20) فحص لمدى تركيزك أثناء المحادثة.

- تحليل نتيجة الفحص :

- من (0) - (3) نقاط : لديك مقدرة ممتازة على التركيز .
- من (4) - (12) نقطة : مقدرتك على التركيز ينبغي تحسينها .
- من (13) - (30) نقطة : أنت بحاجة إلى برنامج تدريبي لتحسين مقدرتك على التركيز .

طبّق تقنية السكوت عن الكلام فعلياً وبشكل هادف .
تقنية السكوت عن الكلام : حينما ينهي محدّثك حديثه ،
انتظر من 3 - 5 ثوانٍ قبل بدئك بالكلام . إن مزايا ذلك هي
التالية :

ضع لنفسك
استراحات
صمت (عدم
كلام) أثناء
المحادثة

- إن سكوتك يعطي محدّثك إمكانية التعبير عن أفكاره ومشاعره بحرية .
- إن تطبيق تقنية السكوت هذه ليس بالمرغوبة من قبل الكثيرين ، فهم يرون ضرورة الإفصاح عما في داخلهم . بسكوتك لن يشعر محدّثك بأي انزعاج ، وستكون لديه إمكانية أكبر لمتابعة كلامه .
- تسهم استراحات الصمت عن الكلام هذه في كسب المزيد من المعلومات ، والمزيد من المصادقة .

نصائح لتطبيق أفضل للاستماع الجيد

الاستماع
الجيد

- كن صريحاً وعضوياً ومهتماً
المستمع الجيد يهتم بكل ما لا يعلمه .
- لا تكن أنانياً
الأنانيون يحاولون دوماً التحدّث فقط عن أنفسهم .
- كن صريحاً
إن الآراء المبنية مسبقاً تعيق عملية الاستماع . تدرب على طرح المزيد من الأسئلة . كن مستعداً دوماً للتراجع عن بعض آرائك ومواقفك إن اقتضى الأمر ، ولا تدع نفسك تقع ضحية الأحكام السلبية المسبقة للآخرين تجاهك .
- تقبّل شخص محدّثك
احم نفسك من الوقوع في خطأ تعابير سلبية مثل :
«يجب أن تغيّر نظرتك لذلك» .
- دوّن النقاط الأكثر أهمية قبل المحادثة
دوّن لنفسك ملاحظات أثناء المحادثة ، فهذا من شأنه كذلك أن يلزمك للاستماع الجيد لمحدّثك .
- تجنّب الأخطاء التي من شأنها أن تعيق استماعك الجيد لمحدّثك ، مثل :
- عدم استماعك الجيد الناتج عن معرفتك المسبقة بما سيقوله محدّثك .
- التفكير خلال استماعك إلى محدّثك بما سوف تقوله .
- التفكير خلال استماعك بأمر أخرى جانبية .

- أحلام اليقظة التي تعترضك في الوقت الذي يتكلم محدثك فيه .

■ تدرب على الاستماع الجيد في الوقت الذي تكرر خلاله ما يقوله محدثك .

■ اسأل دوماً: «ماذا تعني تماماً بذلك؟» .

أو: «هل بإمكانك أن توضح لي ذلك أكثر؟» .

بذلك تحمي نفسك من الوصول لنتائج سريعة وغير متأنية .

لا تتكلم كثيراً واستمع جيداً، فبذلك تحصل على معلومات أكثر . فالمعلومات تسهم في نجاحك، ونقص المعلومات ينتج العكس .

الاستماع بقلب منفتح ومتفهم

تم ممارسة هذا النمط من الاستماع حينما:

■ تريد استمالة محدثك من الناحية القلبية وبناء

علاقات حميمة معه بشكل أفضل .

■ تريد فهم وجهة نظر محدثك بشكل أفضل .

■ يريد محدثك مزاحمتك في معلوماته .

■ تبدو على محدثك علامات الإنزعاج أو الغضب، أو

أية علامات سلبية أخرى .

وينبغي خلال المحادثة التفرقة بين ما هو حوار ثنائي،

وما هو حوار موجّه أحادي الجانب (من طرف واحد)، حيث يحتكر أحد الطرفين الكلام لنفسه معظم الوقت. وفي نمط الاستماع بقلب منفتح ومتفهم فإنك لا تمارس نمط الحوار الثنائي، وإنما توجه فقط الحديث أحادي الجانب الصادر عن محدّثك، وهذا يتطلّب منك ما يلي:

- أن لا تدلي بأي رأي شخصي خلال المحادثة.
- أن لا تعمل على تقييم رأي محدّثك.

لا تعقّب على أقوال محدّثك، في نمط الاستماع بقلب منفتح، بأقوال من عندك. أنت هنا بمثابة مرآة لمحدّثك. هنا يشعر محدّثك بأنك تتفهمه تماماً من الناحية القلبية. سوف تكسب ثقته وسيفصح عن ذاته بشكل أكثر.

وجّه كلام
محدّثك
خلال
الحوار
أحادي
الجانب

ممارسة نمط الاستماع بقلب منفتح ومتفهم يكون حيناً:

- تود إعادة صياغة مضمون ما يقوله محدّثك بين الحين والآخر.
- تود التعبير عن مشاعر محدّثك بالكلام.
- تود طرح أسئلة شخصية أكثر عمقاً على محدّثك.
- تود تجنّب سائر العوائق التي تعيق استماعك الجيد لمحدّثك.

نصائح في تطبيق فن الاستماع بقلب متفتح

- صياغة المضمون في كلماتك الخاصة
 - يتم البدء بصياغات كهذه على سبيل المثال كما يلي:
 - «ما تعنيه، أن...».
 - «تعتقد أن...».
 - «سألخص باختصار...».
 - «إن فهمتك جيداً، فما تعنيه هو...».
- التعبير عن المشاعر بالكلام
 - هنا تصيغ مشاعر محدثك في شكل عبارات، مثل:
 - «أنت متخوف من...، غير راغب في...، أنت محدث علي...».
 - «أنت مسرور؛ متحمس...، سعيد».
 - «تشعر بأنك غير مكترث بك، بتحملك لعبء كبير...، بوقوعك تحت ضغط شديد...».
 - «هذا سيوقعك في ضغط شديد...، سوف يشغلك...، سوف يضيف إليك عبئاً جديداً...».
 - ليس من الضروري هنا، التعبير بدقة متناهية عن مشاعر محدثك. وحينما لا يتفق محدثك مع ما تقوله في هذا الصدد، فسوف يصحح لك ذلك بلا شك.
- أسئلة شخصية أكثر عمقاً:
 - أسئلة كهذه مثلاً:
 - «ما الذي يعنيه ذلك بالنسبة لك؟».

هكذا تدفع
محدثك إلى
الكلام

«ما الذي يحرّكك داخلياً؟».

«ما هو شعورك إزاء ذلك؟».

«بمّ تحسّن أثناء ذلك؟».

إن إجابات محدّثك على تلك الأسئلة تفصح عما يختلج في داخله من أفكار ومشاعر. سوف تتّضح بذلك أيضاً دوافعه وآماله ومخاوفه. حتى أن التساؤل: «ألا تريد التحدّث عن ذلك؟» سوف يدفع محدّثك غالباً لأن يفصح نفسياً عما في داخله.

انتبه تماماً حينما يستخدم محدّثك تعابير مثل: «في الحقيقة»، «بشكل أساسي»، «من الممكن»، «تحت ظروف معيّنة».....

اسأل محدّثك بعمق: «ما الذي تعنيه من قولك «في الحقيقة»، «من الممكن»، ... إلخ.

■ تجنب عوائق الاستماع الجيد

يجب التخلي، أثناء عملية الاستماع بقلب منفتح، عن الأنماط السلوكية التالية:

- تقييم محدّثك، مثل: «كان من الأفضل ألاّ تفعل ذلك».

- محاسبة محدّثك، مثل: «لماذا فعلت ذلك».

- تفسير ما يقوله أو يفعله محدّثك، مثل: «إنك تفعل ذلك، لأن...».

- إسداء النصّح لمحدّثك، مثل: «أنصحك أن تفعل كذا وكذا...».

ملاحظة هامة: إن استماعك لمحدثك بقلب منفتح، يدفع محدثك بدوره لأن يفتح قلبياً إزاءك. إنك تقرّر بنفسك مدة توجهك للحديث أحادي الجانب الذي يخوضه محدثك.

مثال عن عملية الاستماع بقلب منفتح

حاول فهم الآخرين قبل مباشرتك بحلّ المشاكل فيما بينك وبينهم. فقط حين ذلك ستنجح في تكوين حلول ممتازة. ونذكر هنا مثلاً عن التأثير الذي يحدثه الاستماع بقلب منفتح إلى الآخر:

مثال

بعدما نجحت ابنتنا كارين من الصف الثاني إلى الثالث في المرحلة الابتدائية من المدرسة، انخفض معدل درجاتها بشكل ملحوظ جداً، علماً أن درجاتها كانت حتى الصف الثاني دوماً ممتازة جداً.

وقد تبين لي أثناء إحدى تمارين التأمل التي كنت أمارسها، أن أسلوبني في البحث عن حل للمشكلة كان خاطئاً. عقدت العزم على السعي جاهداً لتفهم الموقف بشكل أفضل. وقد جرت في صباح اليوم التالي المحادثة التالية بيني وبين ابنتي.

سألته: «كيف حالك يا كارين؟».

أجابت: «حالي جيد جداً».

أعقت سائلاً إياها: «كيف حال المدرسة؟».

ردت علي قائلة: «أيضاً حالها جيدة».

سألته بشيء من الفضول: «وكيف حال مدرّسك

الجديد في المدرسة؟».

أجابت: «لا أدري ما الأمر. صادفنا البارحة مدرستنا

السابقة في باحة المدرسة. صديقاتي ركضن تجاهها،

وأولاد آخرون ركضوا أيضاً تجاهها».

سألته: «هل ركضت أنت أيضاً تجاهها؟».

أجابت بعزم وتأکید: «نعم، أنا أيضاً ركضت تجاهها».

هنا سألتها: «كيف تشعرين يا كارين خلال الدرس مع

مدرّسك الجديد؟».

هنا اكفهرّ وجه ابنتي، وفقدت السيطرة على نفسها،

وقالت: «نريد عودة مدرستنا السابقة إلينا» وفي الوقت نفسه

أجهشت بالبكاء.

هنا بالذات، أدركت السبب الحقيقي لانخفاض معدل

درجات ابنتي. وهذه المعرفة جلبتها لي محادثة صغيرة فقط بقلب منفتح مع ابنتي.

نصيحة للنجاح

إن الوقت الذي تنفقه في فهم الآخرين سوف يساعدك في بلوغ ما تصبو إليه بشكل أسرع. ويسري ذلك سواء بالنسبة لعلاقاتك الشخصية أم لعلاقاتك في إطار عملك. سوف تكسب المزيد من المعلومات، وستوفر أيضاً الكثير من الوقت والجهد.

اسع جاهداً
لفهم
الآخرين

ملاحظة هامة: حينما تحاول فهم الآخرين فسوف تكسب ثقتهم، وسيكون لك تأثير إيجابي فعّال على علاقاتك معهم.

8 - 4 - فن الإقناع

اسأل محدثك عن رغباته ومصالحه. وحينما تعرف ذلك، أعد صياغة التعبير بأسلوب آخر إزاء محدثك: «إن فهمك جيداً، فأنت ترغب في...».

حاول معرفة
رغبات
الآخرين

- وحينما تكون قد أخذت كل شيء في الحسبان، قدّم عرضاً إلى محدثك يخدم مصالحك ومصالحه على حدٍ سواء.

وحينما لا يقبل محدثك هذا العرض فاسأله عما يجب فعله كي يكون راضياً تماماً.

ملاحظة: حينما تستطيع تحقيق رغبات الطرف الآخر، فسيكون لديك بالتأكيد فرصة كبيرة لإقناعه. وحينما لا تستطيع ذلك، فستكون فرص إقناعه ضئيلة.

8 - 5 - اعقد اتفاقات واضحة المعالم مع الآخرين

استراتيجيات
للفوز

ستكون ناجحاً في حياتك فقط حينما لا تدع مجالاً لاستغلالك من قبل الآخرين. لقد عرفت الكثيرين من الأشخاص ممن عُرفوا بدمائة أخلاقهم إلى حدّ لم يتحقّق لهم معه بلوغ النجاح بسبب استغلال الآخرين لهم. كيف نستطيع تجنّب ذلك؟

اعقد اتفاقات مع الآخرين. انتبه أثناء ذلك لضرورة تحديد ماهية التزاماتك أنت، وماهية التزامات الطرف الآخر.

غير أن ذلك يشترط ضرورة مناقشة التوقعات المنتظرة من كلا الطرفين. إن توضيح هذه التوقعات ليس بالأمر السهل بالنسبة للكثير من الناس. هم لا يناقشون تلك التوقعات على الرغم من كونهم يدخلونها تلقائياً في

حساباتهم. ويحدث ذلك حتى في اتفاقات الشراكة.

ملاحظة هامة: إنه لمن شأن التوقعات المنتظرة من كلا الطرفين، والتي تتسم بعدم الوضوح، أن تؤدي إلى الكثير من النزاع وسوء التفاهم. من الضروري إذن توضيح تلك التوقعات وتحديد التزامات كل من الطرفين بدقة أكثر. وحينما لا يلتزم الطرف الآخر بالتزاماته، فطالبه بالالتزام بها. وفي حال بقاءه غير ملتزماً بما تم إقراره له من التزامات بموجب الاتفاقات المبرمة، فافسخ حين ذلك علاقة العمل فيما بينك وبينه في هذا الصدد.

نصيحة للنجاح

كن ثابتاً وطبق هذا الثبات في حياتك العملية والخاصة.

الثبات مبدأ
أساسي
وهام
للنجاح.